



Tous engagés



Message du président

Chers membres,

L'année qui vient de se terminer a suscité beaucoup d'attention, particulièrement en raison de la fuite des renseignements personnels annoncée le 20 juin 2019.

Cette situation ne doit toutefois pas nous empêcher de souligner les belles réalisations de notre caisse dans notre collectivité.

Des administrateurs compétents et représentatifs

La Caisse a tenu en 2019 son premier appel de candidatures dans une formule renouvelée afin de pourvoir des postes au sein de son conseil d'administration. Cette démarche permet au conseil de s'assurer de détenir collectivement les compétences requises et d'être représentatif de nos membres.

Engagés pour la relève de nos institutions

La Caisse croit qu'il est important que la composition de son conseil d'administration représente fidèlement son milieu et ses membres. Elle a donc mis en place des moyens pour favoriser le recrutement des jeunes. Le programme Jeunes administrateurs de la relève permet à un jeune de 18 à 30 ans de participer aux rencontres du conseil d'administration, sans nécessairement être élu. Il a suscité l'intérêt de plusieurs jeunes au cours des dernières années. En 2019, nous avons eu le plaisir d'accueillir M^{me} Flavie Moyen-Sylvestre.

Engagés dans la lutte et l'adaptation aux changements climatiques

Desjardins concrétise plusieurs engagements pour assurer son rôle grandissant dans la transition vers une économie sobre en carbone. Entre autres, nous sommes maintenant carboneutres et nous déployons des initiatives d'accompagnement pour nos membres particuliers et entreprises afin de les soutenir dans la transition énergétique. Nous ajoutons aussi progressivement des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance à nos décisions d'affaires pour favoriser une finance qui respecte l'environnement et les collectivités.

Engagés pour la jeunesse et notre collectivité

Nous sommes fiers de faire rayonner les jeunes avec notre programme Tous engagés pour la jeunesse. Celui-ci regroupe des dizaines d'initiatives, comme des programmes d'éducation financière, des bourses, des initiatives parascolaires, des produits de finance solidaire ou des partenariats, dont *Place aux jeunes en région* et le *Grand défi Pierre Lavoie*.

Sous forme de bourses, de dons et commandites et grâce aux programmes jeunesse, Desjardins démontre sa générosité et son engagement envers les jeunes de 6 à 30 ans, partout au Québec et en Ontario. Desjardins a annoncé en 2019 un engagement de 50 M\$ par année pour appuyer les jeunes dans quatre grands domaines : l'éducation, la santé et les saines habitudes de vie, l'emploi et l'entrepreneuriat ainsi que l'engagement social.

C'est votre engagement envers la Caisse qui nous permet d'enrichir la vie des jeunes et celle de toute notre communauté, en soutenant des projets structurants qui rassemblent différents acteurs autour d'un objectif commun et qui génèrent des retombées au sein de notre collectivité. Notre Fonds d'aide au développement du milieu est l'un des outils privilégiés pour y parvenir. L'an dernier, nous avons ainsi distribué pas moins de 365 000 \$. À cette somme s'ajoutent 172 000 \$ sous la forme de dons et de commandites.

Présents et engagés à bien vous servir

La dernière année financière était le premier exercice de la nouvelle Caisse Desjardins de la Région de Saint-Hyacinthe, formée par le regroupement de cette caisse avec la Caisse Desjardins du Plateau maskoutain et la Caisse Desjardins de Val-Maska. Grâce à la mise en commun de nos forces, nous bénéficions maintenant d'un plus grand dynamisme économique et social, dont profitera notre collectivité. Nous pouvons de plus offrir une expertise de pointe à tous nos membres.

Transformation du réseau de distribution

Soucieux d'exercer une gestion saine et prudente de notre coopérative afin d'assurer sa pérennité, les administrateurs de la Caisse font une analyse constante de l'efficacité du réseau de distribution. Constatant d'importantes diminutions d'achalandage à notre centre de services de Saint-Dominique, ils ont décidé de transformer celui-ci en centre libre-service. Ainsi, les services caissiers et conseils seront retirés de ce centre de services le 12 juin 2020. Le guichet automatique demeurera sur place et sera accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Remerciements

Le dynamisme de la Caisse dans son milieu ainsi qu'auprès de ses membres est en grande partie tributaire des gens qui y œuvrent. J'aimerais donc remercier celles et ceux dont le quotidien vise toujours à mieux vous servir : les gestionnaires ainsi que le personnel de la Caisse. Leur objectif demeure de travailler toujours dans votre intérêt, et c'est sous la direction de M. Serge Bossé que leurs efforts prennent tout leur sens. Je tiens également à mentionner la collaboration des administrateurs de la Caisse et de tous nos partenaires du Mouvement Desjardins, sans laquelle nous ne pourrions répondre à chacun de vos besoins financiers.

Enfin, merci à nos membres pour la confiance qu'ils nous témoignent. C'est grâce à vous que nous pouvons être engagés dans vos projets et dans ceux de notre collectivité!

Mario Dussault
Président



Message du directeur général

Chers membres,

En 2019, votre caisse a poursuivi sa mission de répondre à l'ensemble de vos besoins financiers tout en contribuant au mieux-être économique et social de notre collectivité. Vous trouverez les résultats financiers détaillés de la Caisse ainsi que son rapport annuel sur le site Internet de la Caisse : notrecaisse.com.

Nos résultats témoignent de la confiance des membres envers notre coopérative de services financiers. Ils reflètent également la saine gestion des affaires de la Caisse. Cette performance nous encourage à poursuivre nos efforts pour vous offrir des services et des solutions répondant toujours mieux à vos attentes.

Grâce à un volume d'affaires sous gestion de 6 937 395 000 \$, en hausse de 9 % par rapport à 2018, la Caisse est en bonne position dans son marché. Pour continuer à vous garantir la meilleure expérience comme membres, nous misons sur des produits novateurs et sur la qualité de notre prestation de services. Nous nous appuyons sur l'expertise de tous nos employés et sur celle de l'ensemble des spécialistes du Mouvement Desjardins.

En faisant confiance à votre caisse et en utilisant régulièrement ses produits et services, vous contribuez à sa bonne santé financière. Vous lui donnez les moyens de réaliser son plein potentiel et de déployer une offre de service dont tous les membres et notre collectivité peuvent bénéficier.

L'année financière en bref

	2019 (k\$)	2018 (k\$)	Variation (%)
Actif	3 090 318	2 900 771	6,50
Passif	2 757 872	2 596 529	6,20
Avoir	332 446	304 242	9,30
Excédents avant ristourne	37 250	34 442	8,15

Le rapport financier complet de la Caisse pour l'année financière 2019 est disponible sur son site Internet au : notrecaisse.com.

Les membres et clients de Desjardins sont bien protégés

Notre ère numérique amène de nombreuses avancées, mais aussi des risques nouveaux. Comme nous avons à cœur l'intérêt de nos membres et de nos clients, nous voulons vous donner accès à des mesures de sécurité rassurantes. C'est pourquoi nous avons mis en place la Protection Desjardins, une protection unique qui est offerte gratuitement à l'ensemble des membres et clients.

Cette protection comprend quatre volets : la protection à 100 % des transactions financières que vous effectuez chez Desjardins et des actifs que vous y détenez en cas d'opérations non autorisées, l'accompagnement et la prise en charge personnalisés en cas d'utilisation frauduleuse de vos renseignements personnels, le remboursement jusqu'à concurrence de 50 000 \$ de certains frais engagés dans le cadre d'une démarche de restauration d'identité, ainsi que le service de surveillance du crédit d'Equifax pendant 5 ans. Pour bénéficier de ce service, le membre doit s'y inscrire sans frais grâce au code fourni par Desjardins.

Une offre accessible de la façon qui vous convient

En étant présents 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sur Internet et dans votre application AccèsD, nous nous assurons de vous offrir une accessibilité inégalée à nos produits et services.

En 2019, Desjardins a poursuivi sa modernisation en ajoutant de nouvelles fonctionnalités virtuelles à son offre. Par exemple, en plus du renouvellement de prêt hypothécaire entièrement numérique lancé en 2018, nous proposons maintenant le parcours *Ma première maison*. Les outils qu'il comprend favorisent l'autonomie des membres dans l'acquisition d'une première propriété. Ils peuvent ainsi déterminer un prix d'achat respectant leur budget et leur mode de vie, concevoir un plan d'action pour atteindre leur but ou consulter des fiches sur les maisons convoitées. À leur convenance, ils ont accès à un accompagnement virtuel ou téléphonique à toutes les étapes de leur démarche, et peuvent donc cheminer à leur rythme.

Nous poursuivons la distribution des nouvelles Cartes d'accès Desjardins. Dotées de la fonctionnalité *Flash*, elles vous permettent de régler de façon rapide et sécuritaire vos achats de 100 \$ et moins en approchant simplement votre carte du terminal du commerçant. Vous n'avez donc pas à y insérer celle-ci ni à composer votre NIP. Les membres reçoivent leur nouvelle carte à l'échéance de leur ancienne.

La Caisse a aussi récemment modernisé son parc de guichets automatiques. Avec leur écran tactile et la possibilité de faire des dépôts sans enveloppe, nos nouveaux guichets offrent une expérience bonifiée, simple et efficace.

La ristourne poursuit son évolution

Nous avons à nouveau fait évoluer la ristourne en y ajoutant la reconnaissance des produits d'assurance pour les membres particuliers, en plus de revoir son mode de calcul afin qu'il repose sur des données facilement accessibles aux membres. Nous vous proposons cette année le versement de 5 millions de dollars pour la ristourne individuelle, désormais calculée sur les volumes d'affaires des membres. Afin d'enrichir concrètement notre communauté en appuyant des projets structurants, nous recommandons l'affectation d'un montant de 595 000 \$ au Fonds d'aide au développement du milieu.

Des gens engagés envers nos membres

Au-delà de ses résultats, la force de la Caisse repose sur ses employés. Ces personnes compétentes et dévouées s'assurent que les services de votre institution financière sont toujours avantageux pour les membres et qu'ils répondent à leurs besoins.

Je tiens également à souligner l'apport précieux des administratrices et des administrateurs de la Caisse. La proximité de notre coopérative avec ses membres ainsi que son rayonnement sont attribuables à leur engagement envers notre mission économique et sociale.

Nous sommes toutes et tous engagés dans la vie de nos membres et de nos communautés!

Serge Bossé, MBA
Directeur général



Tous engagés

Engagés dans la vie des gens et des communautés

Le Fonds d'aide au développement du milieu (FADM), les dons et les commandites sont des leviers importants pour soutenir le dynamisme socio-économique de notre collectivité. Le FADM est constitué grâce à la générosité des membres qui, comme vous, acceptent qu'une partie de leur ristourne soit investie dans la communauté lors d'un vote tenu à l'assemblée générale annuelle.

En 2019, nous avons remis **537 000 \$** en appui à une multitude de projets. En voici quelques exemples :

Maison de la Famille des Maskoutains

75 000 \$



La somme de 75 000 \$ répartie sur trois ans a été octroyée à cet organisme maskoutain qui offre des services de prévention, d'accompagnement, de soutien et de référence aux familles de la région. Selon nous, la Maison de la Famille des Maskoutains joue un rôle primordial et c'est pourquoi nous sommes heureux de l'appuyer dans sa mission.

Municipalité de Sainte-Madeleine

5 000 \$



100 ans, ça se fête et c'est pourquoi la Caisse a été heureuse d'aider la municipalité dans l'organisation et la tenue des nombreuses festivités qui se sont déroulées tout au long de l'année en guise de célébration des 100 ans de cette municipalité.



Centre de pédiatrie sociale Grand Galop

10 000 \$

De nombreux enfants provenant de milieux défavorisés présentent des retards de langage importants et vivent de grandes difficultés lors de leur entrée à l'école. Le don fait par la Caisse a permis la mise sur pied d'ateliers d'orthophonie à l'intention des enfants de moins de 5 ans qui fréquentent le Centre de pédiatrie ou qui y sont référés. Grâce à ces ateliers, il est possible de détecter ces retards et de travailler à les corriger avant l'entrée à l'école de ces enfants.

Amis du patrimoine agricole de Saint-Damase

4 000 \$



Comme à chaque année, la Caisse était fière de contribuer à la tenue du Festival du maïs de Saint-Damase. Il s'agissait de la dernière édition de cet événement unique dans la région qui attirait des centaines de personnes et faisait la joie des grands et des petits.

Fondation de l'Institut de technologie agroalimentaire

7 000 \$

La réussite éducative et la persévérance scolaire sont des priorités pour Desjardins. C'est pourquoi nous avons été heureux de contribuer au Fonds de dépannage pour les étudiants de l'ITA et d'offrir des bourses à des étudiants en reconnaissance de leurs excellents résultats et de leur engagement.



Jardin Daniel A. Séguin

20 000 \$



La Caisse appuie le Jardin depuis ses débuts, car, en plus d'être l'un des plus beaux attraits touristiques de la région, celui-ci joue un rôle pédagogique important auprès des étudiants de l'Institut de technologie agroalimentaire. En 2019, la Caisse a été heureuse de remettre à l'organisme la somme de 20 000 \$ afin de l'aider dans l'organisation des festivités entourant son 25^e anniversaire.

Guignolée de Saint-Liboire

2 500 \$



2 500 \$ ont été remis aux organisateurs de la Guignolée de la municipalité de Saint-Liboire afin de les aider dans la conception de paniers de victuailles. Ces derniers ont été remis aux familles démunies de la municipalité afin de les aider à passer un beau temps des Fêtes.

Festival de musique traditionnelle de Saint-Bernard-de-Michaudville

9 000 \$



La Caisse appuie le Festival de musique traditionnelle de Saint-Bernard-de-Michaudville depuis ses débuts, il y a 17 ans maintenant. Ce festival rassemble les gens de tous âges dans un esprit festif, empreint de fraternité, de partage et de plaisir.

Tous engagés (SUITE)

Engagés grâce à des produits de finance solidaire

Créavenir

Avec le programme Créavenir, la Caisse, en collaboration avec des partenaires du milieu, soutient les entrepreneurs de 18 à 35 ans qui peinent à accéder au financement traditionnel. Pour aider ces jeunes à démarrer ou à développer leur entreprise, nous leur offrons un financement flexible assorti d'une subvention pouvant être utilisée comme mise de fonds. Aucune garantie usuelle n'est exigée. Créavenir offre aussi aux jeunes entrepreneurs un accompagnement de proximité tout au long du démarrage de leur entreprise.

Microcrédit Desjardins aux entreprises

Avec le programme Microcrédit Desjardins aux entreprises, la Caisse appuie les travailleurs autonomes et entrepreneurs de tous âges qui n'ont pas accès aux réseaux traditionnels de crédit. Pour les encourager à démarrer ou à développer leur entreprise, nous leur offrons un financement adapté à leur réalité et un accompagnement de proximité fourni en partenariat avec le centre Desjardins Entreprises – Vallée du Richelieu-Yamaska.

Fonds d'entraide Desjardins

Avec le programme Fonds d'entraide Desjardins, la Caisse aide les personnes qui éprouvent des difficultés financières à renouer avec l'équilibre budgétaire et à mettre fin au cercle vicieux de l'endettement et du recours à des prêts abusifs. En partenariat avec l'ACEF Montérégie-Est, ce programme leur offre des consultations budgétaires gratuites, confidentielles et respectueuses afin d'analyser leur situation et de trouver des solutions. Parmi celles-ci se trouve l'octroi d'un petit prêt d'urgence. Cette approche permet aux personnes qui en bénéficient de régler leur problème budgétaire à court terme. Elle rend aussi possible la mise en place des conditions favorisant un changement durable de comportements quant à la consommation et à la gestion des finances personnelles.

Engagés dans l'éducation financière des jeunes

La Caisse participe également au programme de la caisse scolaire. Grâce à celle-ci, les enfants du primaire peuvent apprendre, entre autres, la valeur de l'argent et des biens de consommation ainsi que l'importance de se fixer un objectif d'épargne et de respecter ses engagements. En 2019, 1 329 jeunes ont participé à ce programme dans 22 écoles de notre territoire.

Le site caissescolaire.com propose aux jeunes, aux parents et aux enseignants une foule d'activités ainsi que des vidéos et des jeux qui visent à rendre les jeunes autonomes, responsables et compétents.

Préparer son avenir financier avec Mes finances, mes choix^{MD}

Par l'entremise du programme d'éducation Mes finances, mes choix^{MD}, Desjardins accompagne les jeunes adultes à une étape de leur vie où ils doivent prendre de multiples décisions financières pour la première fois. Un des buts de ce programme est de les aider à devenir des consommateurs responsables en les préparant à prendre des décisions éclairées et à faire des choix qui leur ressemblent.

L'offre de formation est rendue possible grâce à la collaboration de l'organisme Espace Carrière. Dans notre région, ce sont 175 jeunes qui ont participé à ces formations en 2019.

Ensemble pour mieux vous servir

Siège social

1697, rue Girouard Ouest
Saint-Hyacinthe
(Québec) J2S 2Z9

Centre de services Douville

5565, boulevard Laurier Ouest
Saint-Hyacinthe
(Québec) J2S 3V9

Centre de services La Présentation

802, rue Principale
La Présentation
(Québec) J0H 1B0

Centre de services Les Salines

3050, boulevard Laframboise
Saint-Hyacinthe
(Québec) J2S 4Z4

Centre de services Maska

1410, boulevard Casavant Est
Saint-Hyacinthe
(Québec) J2S 0G2

Centre de services Saint-Damase

111, rue Principale
Saint-Damase
(Québec) J0H 1J0

Centre de services Saint-Denis-sur-Richelieu

129, rue Yamaska
Saint-Denis-sur-Richelieu
(Québec) J0H 1K0

Centre de services Saint-Dominique

1199, rue Principale
Saint-Dominique
(Québec) J0H 1L0

Centre de services Saint-Jude

1190, rue Saint-Édouard
Saint-Jude
(Québec) J0H 1P0

Centre de services Saint-Liboire

151, rue Gabriel
Saint-Liboire
(Québec) J0H 1R0

Centre de services Sainte-Madeleine

1040, rue Saint-Simon
Sainte-Madeleine
(Québec) J0H 1S0

Centre de services Saint-Pie

65, avenue Saint-François
Saint-Pie
(Québec) J0H 1W0

Centre libre-service La Providence

2095, rue Saint-Pierre Ouest
Saint-Hyacinthe
(Québec) J2T 1P8

Centre libre-service Laurier

2030, boulevard Laurier Est
Saint-Hyacinthe
(Québec) J2T 1K7

Centre libre-service Saint-Joseph

16065, avenue Saint-Louis
Saint-Hyacinthe
(Québec) J2T 3E7

Centre libre-service Saint-Thomas d'Aquin

3520, boulevard Laframboise
Saint-Hyacinthe
(Québec) J2R 1J9

☎ 450 768-3030 | 1 866 643-3030

Télécopieur : 450 773-5712

f notrecaisse.com

 **Desjardins**
Caisse de la Région
de Saint-Hyacinthe